|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MANUAL COMERCIAL DE TARJETA DE CRÉDITO ALIA** | | **Versión:** 014 |
| **Descripción**: Manual Comercial de Tarjeta de Crédito Alia | | |
| **Resumen**: Contiene las definiciones comerciales para colocación de Tarjeta de Crédito Alia. | | |
| **División Responsable:** | Negocios Tarjetas | |
| **Clientes Internos:** | Negocios Tarjetas, Operaciones y Canales | |
| **Clientes Externos:** | Tarjetahabientes y comercios afiliados | |
| **Fecha de Aprobación:** | Abril, 2014 | |

**TABLA DE CONTENIDO**

[1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO 3](#_Toc456187622)

[2. OBJETIVO DEL PRODUCTO 3](#_Toc456187623)

[3. NOMBRE DEL PRODUCTO 3](#_Toc456187624)

[4. SIMBOLO Y DISEÑO DEL INSTRUMENTO DEL PRODUCTO 3](#_Toc456187625)

[5. VENTAJAS COMPETITIVAS 4](#_Toc456187626)

[6. BENEFICIOS PARA EL CLIENTE 4](#_Toc456187627)

[7. GLOSARIO 5](#_Toc456187628)

[8. SEGMENTO OBJETIVO DE MERCADO 14](#_Toc456187629)

[9. CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO 14](#_Toc456187630)

[9.1 Destinos de Crédito 14](#_Toc456187631)

[9.2 Tasas y costos por servicios 14](#_Toc456187632)

[9.3 Seguros 15](#_Toc456187633)

[9.4 Tipos de operación 15](#_Toc456187634)

[9.5 Montos y Plazo 17](#_Toc456187635)

[9.6 Actividades Restringidas 18](#_Toc456187636)

[9.7 Niveles de Aprobación 19](#_Toc456187637)

[9.8 Garantías requeridas 19](#_Toc456187638)

[10 LINEAMIENTOS 19](#_Toc456187639)

[10.1 Lineamientos Generales 19](#_Toc456187640)

[10.2 Responsabilidades: 20](#_Toc456187641)

[10.3 Aprobación de solicitudes 21](#_Toc456187642)

[10.4 Tarjeta de Crédito Adicional 21](#_Toc456187643)

[10.5 Autorizaciones transaccionales 22](#_Toc456187644)

[10.6 Atención clientes 22](#_Toc456187645)

[10.7 Atención a terceros 24](#_Toc456187646)

[10.8 Adquirencia 24](#_Toc456187647)

[10.9 Atención a comercios 25](#_Toc456187648)

[10.10 Tarjetas de pruebas 25](#_Toc456187649)

[10.11 Emisión de estados de cuenta 26](#_Toc456187650)

[10.12 Requisitos 26](#_Toc456187651)

[10.13 Copia de la escritura de la compañía o acta de constitución. 31](#_Toc456187652)

[10.14 Administración 32](#_Toc456187653)

[10.15 Registro, Validación Y Custodia 38](#_Toc456187654)

[10.16 Análisis y Aprobación 40](#_Toc456187655)

[10.17 Activación de Tarjeta de Crédito Alia 40](#_Toc456187656)

[11 EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO 43](#_Toc456187657)

[11.1 Capacidad de pago mensual clientes flujo automático y verificación 43](#_Toc456187658)

[11.2 Capacidad de pago mensual clientes flujo análisis 44](#_Toc456187659)

[11.3 Forma de Pago 45](#_Toc456187660)

[11.4 Canales de pago 46](#_Toc456187661)

[12 SEGMENTACIÓN DE CLIENTES 46](#_Toc456187662)

[13 ADMINISTRACIÓN DE EXCEPCIONES 46](#_Toc456187663)

[14 APROBACIONES O NEGOCIACIONES DE SOLICITUDES 46](#_Toc456187668)

[15 SEGUIMIENTO Y COBRANZA ADMINISTRATIVA 46](#_Toc456187669)

[15.1 Acciones Prohibidas en la Gestión de Cobranza 47](#_Toc456187670)

[15.2 Condiciones Generales 47](#_Toc456187671)

[16 REFERENCIAS 47](#_Toc456187672)

[17 FORMATOS RELACIONADOS 47](#_Toc456187673)

[18 DIFUSION Y COMUNICACIÓN 48](#_Toc456187674)

# DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

ALIA es un producto de crédito de consumo, implementado a través de una Tarjeta de Crédito, que forma parte de la línea de negocio de micro-finanzas a la que se dedica principalmente, Banco Solidario. Es un producto especializado y flexible, que brinda a los clientes facilidad en transacciones de consumo y avances de efectivo en una amplia red de establecimientos comerciales que brindan beneficios y descuentos a los tarjetahabientes.

# OBJETIVO DEL PRODUCTO

* Tarjetahabiente
  + Brindar a los clientes un servicio financiero de calidad, facilidad y flexibilidad para cubrir sus necesidades de consumo.
  + Facilitar la inclusión financiera a diversos segmentos de la población.
  + Fidelizar clientes del Banco mediante el desarrollo de valor de la tarjeta de crédito.
  + Minimizar el riesgo a través de herramientas de seguimiento.
* Establecimiento afiliado
  + Apoyar el desarrollo del comercio facilitando un medio de pago entre tarjetahabientes y red de aceptación.
  + Generar relaciones estratégicas con proveedores de bienes y servicios generando aceptación y uso.

# NOMBRE DEL PRODUCTO

* Tarjeta de Crédito ALIA.

# SIMBOLO Y DISEÑO DEL INSTRUMENTO DEL PRODUCTO





# VENTAJAS COMPETITIVAS

* Tarjetahabiente
  + Tarjeta de crédito diferido con opción de consumo corriente
  + Opciones de plazo en consumos diferidos entre 2 y 36 meses
  + Hasta 59 días de crédito corriente
  + Reposición inmediata de la tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro
  + 12 fechas de pago para selección del cliente
* Establecimiento afiliado
  + Nuevos segmentos de la población que cuentan con una herramienta crediticia
  + Administración de una red transaccional propia
  + Cobertura extendida

# BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

* Tarjetahabiente
  + Pago total de los consumos corrientes
  + Planes sin intereses en comercios participantes
  + Promociones y descuentos en establecimientos afiliados
  + Avances de efectivo con cargo a la tarjeta de crédito
  + Avances de efectivo en Banred
  + Programa de recompensas
  + Prestaciones (servicios) internacionales
  + Reprogramación de cuotas
  + Información a través de canales físicos (agencias) y no presenciales (ATM’s, WEB, Call Center)
  + Más de 19.000 establecimientos afiliados a nivel nacional
  + Acceso a servicios exclusivos brindados por socios estratégicos
  + Tarjeta chip
  + Súper Avance con cargo a la tarjeta de crédito
* Establecimiento afiliado
  + Generación de promociones y beneficios compartidos
  + Atención personalizada y directa
  + Pago de consumos en 24 horas (conciliación automática)
  + Redes transaccionales propias

# GLOSARIO

* **Adquirencia:**

Es la afiliación y administración de uno o más comercios pertenecientes a una red de pagos.

* **Adquirente:**

Es quien construye y administra la red de aceptación de un producto y realiza los pagos a los comercios afiliados a dicha red.

* **Afinidad:**

Es un sub producto, categoría o tarjeta de marca compartida.

* **Alta Gerencia:**

La integran: Presidente y Vicepresidentes Ejecutivos, Gerente General, Vicepresidentes, Directores de División, Gerentes Departamentales, entre otros responsables de ejecutar las decisiones del Directorio u organismo que haga sus veces, quienes toman decisiones de alto nivel de acuerdo con las funciones asignadas y la estructura organizacional definida en cada institución; por tanto, la Alta Gerencia podrá establecer diversos comités, equipos de trabajo o personas a través de los cuales se ejecuten acciones tendientes a la consecución de los objetivos de la institución.

* **Autentificación de Documentos:**

Es la validación de que un documento entregado al Banco, es fiel copia del original, este documento debe llevar un sello de la persona que realiza la validación con su rúbrica.

* **Autorización Conexión Directa:**

Son las transacciones que se reciben en los terminales de los establecimientos y pasan directamente al Banco para su autorización.

* **Autorización Máquinas P.O.S:**

Son las transacciones que se reciben en POS periféricos o integrados a las terminales de los establecimientos, donde interviene un tercero como proveedor del switch transaccional para que pasen al Banco para su autorización.

* **Autorización Telefónica:**

Son las transacciones que se generan a través de autorizaciones solicitadas al Call Center y de las cuales se debe completar la información en un voucher manual.

* **Avances en Efectivo:**

Es el acceso a efectivo con cargo a la tarjeta de crédito y que se aplica sobre el cupo aprobado.

* **Comercio:**

Es el conjunto de puntos de venta bajo una misma razón social, marca o RUC, que están relacionados o “atados” a un código de comercio principal.

* **Canal Externo:**

Call Center externo que gestiona la oferta de las tarjetas de crédito a potenciales tarjetahabientes.

* **Canales para Avances en Efectivo:**

Son los puntos en los cuales los tarjetahabientes pueden realizar Avances en Efectivo, actualmente son ATM’s propios, ATM’s de Banred y Oficinas del Banco.

* **Cancelación de Código:**

Corresponde a la eliminación del código del comercio como parte de la red de aceptación.

* **Carga Financiera Inicial:**

1. Es la proporción del ingreso líquido, expresada en términos porcentuales donde se tomará únicamente el (10%), que el cliente o solicitante tiene comprometida al momento de la evaluación del nuevo crédito, por el pago de obligaciones directas con Instituciones del Sistema Financiero, incluido Banco Solidario. Para el caso de créditos de vivienda, este porcentaje es del 5%.
2. Se aceptará clientes con una Carga Financiera Inicial máximo del 60%

* **Cliente no Preferencial:**

Son aquellos solicitantes de quienes no se tiene información e historial por lo cual no se pre aprueban tarjetas de crédito.

* **Cliente Preferencial:**

Son aquellos solicitantes de quienes se tiene información e historial por lo cual se pre aprueban tarjetas de crédito.

* **Código Comercio:**

Es el número de identificación del comercio, que se otorga en el momento que se afilia a la red de aceptación.

* **Código de Establecimiento:**

Es el número de identificación que se le asigna a cada punto de venta.

* **Comisiones:**

Es el valor que el Banco cobra a los establecimientos por el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago, se expresa bajo un porcentaje previamente acordado con el comercio.

* **Conciliación:**

Es el registro de los consumos de los tarjetahabientes para el pago a los comercios por las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito.

* **Consumo:**

Son las operaciones realizadas en los establecimientos afiliados a la red de aceptación, a través de compras de bienes y servicios que estos ofrezcan.

* **Continuidad Laboral:**

Se entenderá por este concepto al traspaso de un trabajo a otro con distinto empleador con menos de 15 días de diferencia entre uno y otro. Deberá tener al menos 3 meses de antigüedad en el nuevo trabajo y haber trabajado por lo menos 1 año con el anterior empleador.

* **Crédito Corriente:**

Son los consumos realizados sin diferir.

* **Crédito Diferido Sin Intereses:**

El cliente puede solicitar diferir el total de su compra a varios meses sin intereses.

* **Crédito Diferido Con Intereses:**

El cliente puede solicitar diferir el total de su compra a varios meses en cuotas iguales y con la tasa de interés que se encuentre vigente.

* **Cuenta:**

El sistema asigna un código automático, diferente a la Cédula o Ruc, identificado así como Cuenta, el mismo que permite identificar y relacionar al cliente con el producto que tenga en el sistema. La Cuenta o código es único para cada Cliente y no se repite en ningún instante. La cuenta se maneja de manera secuencial, no tiene un formato específico y no depende del BIN u otra característica a otorgar, y es creada al momento de aprobar una solicitud.

* **Cuota Mensual Estimada:**

Corresponde al 10% de las deudas reportadas que la persona paga por sus obligaciones en el sistema financiero regulado. El Analista de Crédito podrá actualizar la información si el cliente presenta los respaldos correspondientes.

* **Cupo Aprobado:**

Es la línea de crédito autorizada por el Banco a un tarjetahabiente, para libre disposición en la red de aceptación.

* **Cupo Disponible:**

Es la diferencia entre el Cupo Aprobado y el Cupo Utilizado que puede ser empleado por el tarjetahabiente para realizar consumos y avances en efectivo en la red de aceptación.

* **Cupo Utilizado:**

Es el valor de capital consumido por el tarjetahabiente en compras o avances en efectivo en la red de aceptación.

* **Débitos Contratados:**

Comprende la solicitud por parte del cliente, en un comercio o en las oficinas del Banco, para que se realice el cobro de consumos recurrentes a través de la tarjeta de crédito, mediante la autorización correspondiente del tarjetahabiente para la generación del cargo.

* **Emisor:**

Es quien administra los clientes, aprueba los cupos y asume el riesgo.

* **Procesador:**

Es quien procesa las transacciones, el que genera la autorización de un consumo.

* **Establecimiento afiliado:**

También se lo puede denominar comercio o comercio afiliado y corresponde a una persona natural o jurídica que comercializa productos o servicios y acepta como medio de pago la tarjeta de crédito.

* **Estado de Cuenta**

Es un resumen periódico donde se presenta la información de la tarjeta de crédito del tarjetahabiente titular como es: cupos, detalle de movimientos, pagos, fechas, entre otros.

* **Franquicia:**

Es quien autoriza a un emisor o adquirente al manejo de una marca que asegura la aceptación en una red de establecimientos afiliados.

* **Fecha de Corte:**

Es la fecha en la que se resumen las operaciones y movimientos de un periodo para ser presentadas en el estado de cuenta.

* **Fecha Máxima de Pago:**

Es la fecha tope que se comunica al cliente para que realice el pago de su estado de cuenta.

* **Flujo de Crédito:**

Se refiere a procedimientos y políticas diferenciadas para solicitantes de Tarjeta de Crédito, en función de su perfil y su nivel de riesgo. Para la Tarjeta de Crédito tenemos 5 flujos:

Flujo 1: Emisión Preferencial

Flujo 2: Verificación

Flujo 3: Análisis

Flujo 5: Canal Externo

Aumento de Cupo

* **Frecuencia de pago:**

Es la periodicidad con la que se realizan los pagos a los comercios, por las compras que realizan los tarjetahabientes.

* **Gastos**

Se deberán considerar el promedio de los últimos tres meses de los gastos asociados a los siguientes rubros:

* Alimentación
* Vivienda
* Servicios básicos (agua, luz, teléfono, televisión por cable, Internet)
* Vestimenta
* Transporte
* Salud
* Educación
* **Ingresos Adicionales**

Se considerará el 50% de los ingresos adicionales percibidos en cualquier actividad económica, como segunda fuente de ingresos, cuando ellos hayan sido sustentados.

* **Ingresos Familiares**

Se considerará como ingresos familiares a los que perciben los miembros de la unidad familiar que vivan con el cliente. Este concepto aplicará solamente para créditos superiores a $3.000

* **Ingresos Fijos**

Son todos aquellos ingresos que no cambian de un mes a otro.

Para determinar el ingreso mensual de los potenciales clientes se solicitará soportes de dichos ingresos. En el caso de Dependientes certificado de ingresos, rol de pagos o historia laboral. Para el caso de independientes se requerirá las 3 últimas declaraciones del impuesto a la renta.

* **Ingresos Variables**

Son todos aquellos ingresos que generalmente están ligados al nivel de ventas o a la producción como: comisiones, bonos de producción, cumplimiento de metas; etc. Se entenderá que un ingreso es variable cuando excede el 30% de su ingreso total.

* **MPOS**

Aplicación móvil que permite a los teléfonos inteligentes el realizar la lectura de tarjetas de crédito y débito a través de un dispositivo auxiliar.

* **Novación Monto Cero:**

Es una opción para que los tarjetahabientes titulares puedan re programar las operaciones de su tarjeta de crédito, alargando el plazo a través de una nueva operación y disminuyendo la cuota mensual. Aplica a clientes que se encuentran al día.

* **Pago extendido de Consumos:**

Es una herramienta para que los tarjetahabientes titulares puedan reprogramar las operaciones de su tarjeta de crédito, alargando el plazo a través de una nueva operación y disminuyendo la cuota mensual. Aplica a clientes que tengan 16 días de mora.

* **Pago Mínimo:**

Es la opción que tiene el cliente dentro de su estado de cuenta, para realizar el pago de una parte de su estado de cuenta sin caer en mora.

* **Pago Total:**

Es la opción que tiene el cliente dentro de su estado de cuenta, para realizar el pago integral de los consumos del estado de cuenta vigente.

* **Periodo Estado de Cuenta:**

Comprende el lapso de tiempo en el cual se generaron operaciones y estas aparecen en el estado de cuenta.

* **Pre cancelación:**

Es la opción que tiene el cliente para adelantar el pago de operaciones diferidas que aparecerán en futuros estados de cuenta.

* **POS:**

Dispositivo electrónico que facilita la lectura de tarjetas (IPOS integrado en las cajas de los establecimientos).

* **Prestaciones internacionales:**

Son los servicios, asistencias y seguros contratados por el banco, que brindan a los tarjetahabientes beneficios cuando se encuentran fuera del país, conforme a la afinidad de su tarjeta de crédito.

* **Programa de recompensas:**

Acumulación de puntos por los consumos realizados con la tarjeta de crédito, puntos que pueden ser canjeados por diversos beneficios. Para acceder a este servicio, el tarjetahabiente debe afiliarse al mismo.

* **Punto de Venta:**

Corresponde a un local donde se reciba la tarjeta de crédito.

* **Recargas IVR:**

Es la posibilidad de realizar recargas de tiempo aire a través de los IVR’s de las distintas operadores de telefonía celular con cargo a la tarjeta de crédito.

* **Red de Aceptación:**

Son todos aquellos comercios, oficinas, ATM’s y demás canales reales, electrónicos o virtuales, en los cuales el tarjetahabiente puede realizar consumos o avances en efectivo con su tarjeta de crédito.

* **Servicios Financieros:**

Son los servicios proporcionados por la industria financiera, que abarca un amplio rango de organismos que gestionan los fondos, incluidas las cooperativas de crédito, bancos, compañías de tarjetas de crédito, compañías de seguros, compañías de financiación al consumo, bróker de bolsa, fondos de inversión y muchas otras.

* **Súper Avance:**

Corresponde a un extra cupo promocional otorgado a los tarjetahabientes titulares destinado para uso exclusivo de avances en efectivo a ser realizados en oficinas.

* **Tarjeta Adicional:**

Es la tarjeta de crédito entregada al tarjetahabiente adicional.

* **Tarjeta de Crédito:**

Es un medio de pago instrumentado a través de una tarjeta plástica numerada que puede contener banda o chip, entregada a una persona natural o jurídica, con un cupo aprobado para consumos y avances de efectivo en la red de aceptación que le permite cancelar sus operaciones a un plazo establecido.

* **Tarjeta Titular:**

Es la tarjeta de crédito entregada al tarjetahabiente titular.

* **Tarjetahabiente:**

Es la persona natural o jurídica que cuenta con una tarjeta de crédito emitida por el Banco.

* **Tarjetahabiente Adicional:**

Es el tarjetahabiente al cual se le ha entregado una tarjeta de crédito por solicitud del tarjetahabiente titular, asignándole un porcentaje del cupo aprobado según indicación del titular.

* **Tarjetahabiente Titular:**

Es el tarjetahabiente a quien se le realizó una evaluación crediticia y se le aprobó y entregó una tarjeta de crédito con un cupo aprobado.

* **Tiempo Aire:**

Es la posibilidad de realizar recargas de tiempo aire a las líneas celulares de las diferentes operadoras con cargo a la tarjeta de crédito y a través de los ATM’s propios, IVR y oficinas del Banco.

* **Tipos de Operaciones:**
* **Corrientes**

Corresponden a operaciones que pueden ser canceladas en su totalidad en el próximo Estado de Cuenta sin generar intereses.

* **Corrientes con traspaso a diferido**

Son las operaciones generadas como corrientes que se transforman en diferidas cuando el cliente se acoge a la opción de Pago Mínimo o cuando no paga a tiempo su siguiente Estado de Cuenta.

* **Diferidas con intereses**

Son las operaciones en las que el cliente puede seleccionar el plazo para su pago de las cuotas entre 2 hasta 24meses.

* **Diferidas sin intereses**

Son consumos que el cliente puede realizar en establecimientos participantes, seleccionando planes de financiamiento sin intereses

* **Validar Identidad del Cliente**

Verificar la foto del documento de la cédula de identidad o pasaporte (en el caso que sea extranjero) corresponda a la del cliente que presencialmente está solicitando un servicio al Banco;

Validar que la firma insertada en los documentos que suscribe el cliente en la oficina, corresponda a la firma que se encuentra en la cédula de identidad o pasaporte (en el caso que sea extranjero) presentado por el cliente y verificar contra el sistema.

Si es cliente, que los datos que constan en la cédula de identidad sean los mismos que constan registrados en el sistema (campos básicos como número de identidad, nombre del cliente, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento)

* **Verificación Física del Domicilio**

Certificación por parte de un verificador del banco, que el domicilio se encuentra en la dirección indicada por el cliente y que el cliente vive en dicha dirección.

* **Verificación Física del Negocio**

Certificación por parte de un verificador del banco, que el negocio se encuentra en la dirección indicada por el cliente, análisis de movimiento del negocio para asegurar que los ingresos declarados son coherentes.

* **Voucher:**

Es un pagaré que generan los establecimientos a los tarjetahabientes que han realizado consumos con su tarjeta de crédito, constituye el comprobante de la operación realizada.

* **Voucher electrónico**

Es el voucher que se genera a través de un POS, Cajas de Conexión Directa, MPOS que ya contiene los datos del establecimiento, del cliente y de la operación, para la firma del tarjetahabiente.

* **Voucher manual**

Es el voucher pre-impreso que debe ser completado a mano con la información generada por el Call center autorizador de consumos o avances con la tarjeta de crédito, para que sea firmado por el cliente en el lugar de origen de la generación de la operación.

# SEGMENTO OBJETIVO DE MERCADO

* El producto de tarjeta de crédito ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de los clientes potenciales, tomando como base la misión y visión del Banco y está dirigido a los grandes segmentos de la población ecuatoriana, con el fin de lograr inclusión social y financiera.

# CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO

## Destinos de Crédito

* + Tarjetahabiente
    - Consumo

## Tasas y costos por servicios

* Las tasas de interés y costos por servicios inherentes al producto serán aprobadas y podrán ser modificadas por la Alta Gerencia en coordinación con la División de Negocios Tarjetas y la División de Riesgos; y, se encontrarán a disposición en la Web del Banco y en su Intranet. Las tasas y costos por servicios se detallan en el tarifario vigente.
* Las tasas de interés y plazo fijados para Tarjeta de Crédito Alia serán aprobadas por la Vicepresidencia de Negocios Tarjetas, informadas por la División de Riesgos e ingresadas en el sistema por el Área de Parametrización.
* La tasa de interés establecida para el producto se encuentra dentro de la tasa vigente determinada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera para el segmento de consumo prioritario.
* Tarjetahabiente
  + Tasa de interés para todas las operaciones generadas a través de la modalidad de diferido con intereses o las operaciones corrientes que pasan ha diferido.
  + Tarifa por Servicios Financieros: Para todos los servicios adquiridos por el tarjetahabiente. Los Gerentes de Agencia serán los responsables de analizar los costos de servicios financieros relacionados a renovación, mantenimiento y emisión y entrega de estados de cuenta, y podrán autorizar su condonación cuando se trata de errores operativos o del sistema, debidamente identificados y comunicados por el responsable del Producto. Las demás autorizaciones deberán contar con la aprobación del Responsable del Producto.
* Interés de mora: Para las cuotas fuera del tiempo máximo de pago.
* Gastos de cobranzas: Por la gestión de cobranzas que genera costos para el tarjetahabiente según la tabla establecida para tal efecto.
* Los Gerentes de Agencia podrán realizar la condonación de gastos de cobranza e intereses de mora de acuerdo al presupuesto asignado con el objetivo de asegurar el pago de cuotas por parte de los clientes
* Establecimiento afiliado
  + Comisión por consumos acorde a la normativa y negociación con cada uno
  + Tarifa por Red Más Fácil

## Seguros

* Tarjetahabiente
  + Requerir del cliente, en los productos de crédito que el Banco defina, la contratación de pólizas de seguro que cubran, al menos, el riesgo de fallecimiento y de daños a los bienes recibidos en garantía o que forman parte del patrimonio de los deudores, según el caso.  Para ello, el Banco aceptará tales pólizas, previa la verificación de que el seguro contratado por el cliente brinde condiciones de coberturas similares o superiores a aquellas alternativas sugeridas por empresas aseguradoras, a solicitud del Banco. Las referidas pólizas de seguro deberán ser endosadas a favor del Banco y,  en virtud del endoso, el cliente podrá pactar con el Banco que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas del crédito, a fin de garantizar la vigencia de la póliza hasta el vencimiento de la operación crediticia

## Tipos de operación

* Tarjetahabiente
  + Corriente: consumo o avance sin interés que debe ser cancelado en su totalidad en la fecha máxima de pago del estado de cuenta
  + Diferido con interés: consumo o avance en cuotas con intereses, que debe ser cancelado a un plazo determinado por el tarjetahabiente
  + Diferido sin interés: consumo en cuotas sin intereses, que debe ser cancelado a un plazo determinado por el tarjetahabiente al que puede acceder en comercios participantes
  + Reprogramación de cuota: es la consolidación de las operaciones diferidas que aún no se generan en un estado de cuenta, para que se consoliden en una nueva operación con el objetivo de modificar el plazo y la cuota mensual.
  + **Novación Monto 0**: aplica para clientes que se encuentren al día y que no tengan estados de cuenta generados.
  + **Cambio de Fecha**: aplica para los clientes que se encuentren al día y podrán realizar 2 cambios de fechas al año.
  + Cargos recurrentes / débitos contratados: corresponde a un acuerdo comercial con establecimientos afiliados, para que el cliente instruya el cargo periódico a su tarjeta de crédito, por un consumo recurrente, sin la necesidad de aceptar por cada operación a lo largo del tiempo.
    - Los tipos de establecimientos afiliados para esta modalidad comprenden los de servicios básicos, telefonía celular post pago, televisión pagada, servicio de internet, membrecías y demás convenios que el Banco establezca.
    - El tarjetahabiente accede a esta modalidad al firmar un acuerdo con el establecimiento afiliado.
    - El Banco acoge la instrucción de cargo del establecimiento afiliado en las fechas acordadas.
  + Súper Avance
    - Es un extra cupo promocional exclusivo para avances.
    - Sólo se podrán realizar las operaciones en oficinas del Banco.
    - El cupo promocional es para clientes pre-seleccionados.
    - El monto mínimo de operación es de $250 y el máximo de $3000.
    - El plazo para las operaciones son desde 15 hasta 36 meses.
    - Los tarjetahabientes deberán estar calificados con un cupo para esta operación y presentar tarjeta y cédula de identidad.
    - Las operaciones aparecen en el estado de cuenta como una transacción más de la tarjeta de crédito.
    - El pago de las cuotas es en la misma fecha que la del pago del estado de cuenta.
    - La Tarifa que se aplica por las operaciones es la misma que se aplica para los avances sobre cupo normal.
* Establecimiento afiliado
  + El establecimiento podrá recibir transacciones de consumo en modalidad corriente, diferida con interés y diferida sin interés según los acuerdos con cada uno

## Montos y Plazo

* Cupos
  + Clientes Nuevos: desde 500,00 hasta 3.000,00
* Tarjetahabiente
  + Consumos
    - Los tarjetahabientes podrán realizar consumos hasta por el cupo aprobado en su tarjeta de crédito.
    - Los tarjetahabientes podrán seleccionar el plazo de los consumos realizados entre 2 a 36 meses, dentro del plazo que ofrezca el establecimiento afiliado.
  + Avances en Efectivo
    - Se establece un porcentaje del cupo aprobado según el segmento de cada tarjetahabiente.
    - El tarjetahabiente podrá utilizar la totalidad del cupo disponible para avances en los diferentes canales, sujeto a las condiciones propias de cada canal:
    - Oficinas: los tarjetahabientes podrán realizar avances en efectivo desde $50 en oficinas y diferirlos desde 2 hasta 36 meses con intereses.
    - Cajeros automáticos propios: los tarjetahabientes podrán realizar avances en efectivo desde $50 hasta $400 diarios a través de este canal y diferirlos desde 3 hasta 36 meses.
    - Cajeros automáticos Banred: los tarjetahabientes podrán realizar avances en efectivo desde $50 hasta $200 diarios en este canal sólo en modalidad corriente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Segmento Clientes Antiguo** | **% Vigente** |  | **Segmento Clientes Nuevo** | **% Vigente** |
| Nuevos +6M \* | 20% |  | Preferentes | 20% |
| Nuevos 6M | 50% |  | Normal | 20% |
| VIP | 40% |  | Evaluación | 20% |
| Preferentes | 30% |  | Inclusión A | 20% |
| Movilización A | 40% |  | Inclusión B | 20% |
| Movilización B | 0% |  |  |  |
| Normalización A | 0% |  |  |  |
| Normalización B | 0% |  |  |  |
| Inactivos \* | 20% |  |  |  |

\* Clientes con atraso promedio situacional <= 5 y atraso máximo trimestral <= 15

* + El tarjetahabiente podrá parametrizar su perfil transaccional en la web del banco, definiendo los montos máximos en consumo y avance, sujetos a los puntos previos
* Establecimiento afiliado
  + El monto de venta de los establecimientos está sujeto al cupo de la tarjeta del tarjetahabiente
  + El banco dispone de un control preventivo de fraudes por monto y transacciones asignado por giro de negocio y confidencial, en caso de que un establecimiento tenga el impedimento de generar una venta por este control, se solicita comunicarse con el banco para validar la identidad del cliente y con ello se procesa la transacción
  + El plazo al cual puede vender el establecimiento, está sujeto a los acuerdos previamente establecidos con el banco, entre 2 y 36 meses

## Actividades Restringidas

* **Tarjetahabiente**
  + El producto no será ofrecido ni comercializado para financiar aquellas actividades que, por ley, se encuentren expresamente prohibidas.
* **Establecimiento Afiliado**
  + El producto no será ofrecido ni comercializado para financiar aquellas actividades que, por ley, se encuentren expresamente prohibidas.

## Niveles de Aprobación

* Los límites de cupos se reflejan en la [matriz de cupos](../../../../HABILITANTES/OPERACIONES/Politica%20de%20Firmas%20y%20Poderes/Anexos/Matriz%20de%20Límites%20y%20Cupos.htm)

## Garantías requeridas

* Tarjetahabiente
  + El producto requiere la garantía de operaciones crediticias.
* Establecimiento afiliado
  + No requiere garantías.

# LINEAMIENTOS

## Lineamientos Generales

* + La División de Riesgos realizará la evaluación de las variables que se considerarán para la generación de perfiles de clientes de flujos preferenciales.
  + La División de Negocios Tarjetas de Crédito analiza y aprueba los filtros realizados de los perfiles de los clientes los cuales se pondrán a disponibilidad de los canales.
  + La División de Canales es la responsable de la atención al cliente para la emisión y entrega de las tarjetas de acuerdo al flujo aprobado.
  + El producto “Tarjeta de Crédito” para empleados será aprobado por la División de Recursos Humanos.
  + La emisión de las tarjetas de crédito se realizará de acuerdo a las campañas generadas y por solicitud de clientes de acuerdo a los requisitos y condiciones señalados en este manual y la entrega se realizará únicamente al titular de la tarjeta contra acuse de recibo.

## Responsabilidades:

**Es responsabilidad de la División de Negocios Tarjetas de Crédito y de quien éste designe:**

* + - La definición de los segmentos objetivos para la oferta de productos.
    - Proponer a la Gerencia General nuevos productos, características, atributos y beneficios para los diferentes segmentos objetivos.
    - Establecer las metas de captación de clientes y colocación de recursos a través de diferentes canales.
    - Desarrollar y diseñar valores agregados a los productos existentes.
    - Definir los lineamientos de comunicación de los productos relativos al manejo de marca, imagen, publicidad y promoción.
    - Medir y difundir la información de resultados de colocación, indicadores de clientes, utilización de capacidad instalada, riesgos y competencia.
    - Coordinar con las divisiones de Control Financiero y Riesgos el análisis de rentabilidad del producto.
    - Establecer con la División de Riesgos el perfil del cliente, de acuerdo a las variables que se definan.
    - Solicitar la aprobación del Directorio del perfil de los establecimientos que se van a afiliar.
    - Establecer con la División de Canales los canales de captación y atención de clientes.
    - Establecer con la División de Operaciones la metodología para la generación y entrega de información del estado de cuenta a clientes.
    - Coordinar con la División de Riesgos el establecimiento de metodologías y acciones preventivas que permitan mitigar y reducir los fraudes detectados en la operatividad de la tarjeta de crédito.
    - Coordinar con la División de Tecnología y Procesos la implementación de cambios o mejoras tecnológicos y de procesos.
    - El responsable de la División de Negocios Tarjetas de Crédito podrá autorizar reconsideraciones a las definiciones contempladas en este manual comercial, siempre y cuando éstas no pongan en riesgo legal o reputacional al Banco.

**Es responsabilidad del Gerente de la División de Negocios Tarjetas de Crédito o de quien éste designe**:

* + - Expandir la red de aceptación del producto a nivel nacional.
    - Cumplir y monitorear el volumen de colocación presupuestado para este producto, a través de la red de aceptación.
    - Canalizar requerimientos para adición de atributos del producto y actualizaciones al proceso.
    - Canalizar los requerimientos para comunicación, publicidad y promoción del producto en la red de aceptación.
    - Establecer alianzas estratégicas para la promoción de los productos de acuerdo a los lineamientos definidos.
    - Canalizar con las áreas de apoyo los problemas que afecten la operatividad diaria.

**Es responsabilidad del Director de la División de Canales o de quien éste designe**:

* + - Cumplir y monitorear la gestión de captación de clientes de acuerdo a las metas establecidas.
    - Cumplir con las metas de colocación de servicios relacionados al producto.
    - Brindar información requerida por los clientes en cuanto al manejo del producto y atender los requerimientos de servicio que solicite.
    - Atender requerimientos de establecimientos afiliados en lo que se refiere al procesamiento y pago de consumos.
    - Garantizar la continuidad en el proceso de autorizaciones por voz a través del proveedor de Call Center.

## Aprobación de solicitudes

* + - La División de Riesgos, a través de su área del Centro de Análisis de Crédito, deberá validar que las solicitudes de tarjetas de crédito cumplan con los requisitos y documentación definidos en los procesos establecidos.

## Tarjeta de Crédito Adicional

* + - Constituyen las tarjetas que pueden ser emitidas a los familiares de los clientes que tienen la tarjeta titular.
    - Las tarifas que se apliquen para la tarjeta adicional serán cobradas únicamente al titular.
    - Al igual que el titular la firma del adicional se escaneará en el área de Centro de Análisis de Crédito.
    - Al entregar la tarjeta adicional, el personal de Plataforma Comercial indicará al Titular que el portador de su adicional debe acercarse a activar la clave en una agencia del banco.
    - En el reverso de la tarjeta adicional únicamente debe constar la firma del adicional, pero en caso de no estar presente y el titular sea quién retire la tarjeta de crédito deberá únicamente firmar el acuse de recibido adjuntando la copia de cédula del adicional y explicarle al cliente que debe indicarle al adicional que firme al reverso de la tarjeta.

## Autorizaciones transaccionales

El sistema debe validar que las tarjetas de crédito cumplan con las siguientes condiciones para autorizar una transacción de consumo o avance, ya sea que ingrese por un canal Automático, Manual o Batch:

* + - El estado de la cuenta de la Tarjeta de Crédito sea apto para la transacción.
    - El estado de la Tarjeta de Crédito sea apto para la transacción.
    - La Tarjeta de Crédito esté dentro de la fecha de caducidad.
    - La Tarjeta de Crédito cuente con cupo disponible necesario para la transacción.
    - La Transacción se encuentre dentro de los parámetros de control por giro y canal establecidos por la Institución.
    - Que la transacción se encuentre dentro de los parámetros del perfil transaccional establecidos por el Tarjetahabiente.
    - Las modificaciones a las condiciones para generar una autorización deberán ser aprobadas por la División de Negocios Tarjetas de Crédito.
    - División de Negocios Tarjetas de Crédito es la responsable de determinar los canales de autorización de transacciones.
* Los canales para transacciones automáticas y batch serán coordinados con Tecnología y Operaciones.
* Los canales para transacciones Manuales serán coordinados con el área de Canales.
* Los canales para generar transacciones manuales se los genera a través de un externo.

## Atención clientes

* + - Las consultas estarán disponibles a través de los canales físicos y virtuales que defina el banco.
    - La División de Canales, será la responsable de atender los requerimientos de clientes tales como:
      * Solicitudes de claves, copias de estados de cuenta, copias de vouchers, bloqueo y desbloqueo de tarjetas, reposición de tarjetas, certificados bancarios, aumentos de cupo, cambios de fecha de pago, pre-cancelación de consumos, solicitud de tarjetas adicionales, cancelación de tarjetas, condonaciones, exoneración de costos y otros que el cliente requiera.
      * Atender las quejas, sugerencias y reclamos de clientes a fin de canalizar a través de los respectivos niveles de solución.
    - La División de Canales es responsable de realizar y controlar:
      * La oferta y asesoramiento de los servicios complementarios tales como avance, súper avance, monto cero, pago extendido, y débitos contratados.
      * Que toda operación la realice el titular de la tarjeta, validando su identidad, estado de la tarjeta, cupos disponibles y estado del cliente.
      * Que la información requerida en solicitudes de clientes esté completa y consistente y se encuentre sustentada con los documentos habilitantes que respalden su requerimiento.
      * Toda transacción u operación debe tener el respaldo de entrega y aceptación del cliente en los casos que aplique tales como: entrega de tarjetas, entrega y cambio de claves, solicitudes de avances, súper avances, monto cero, refinanciamiento y pre cancelación, entre otros.
      * Los requerimientos sobre servicios, información transaccional son atendidos por la División de Canales.
      * Los requerimientos operativos que corresponden a: inconformidad con transacciones realizadas, inconformidad en servicios financieros adquiridos, novedades en ATM, errores en pago de estados de cuenta. Se direccionan a la División de Operaciones.
      * Los requerimientos sobre la gestión de entrega de estados de cuenta, se deben direccionar a la División de Operaciones
      * Los reclamos se direccionan a la Unidad de Atención al Usuario Financiero.
      * Las recomendaciones e inquietudes sobre servicios, tarifas e información se direccionan a la División de Negocios Tarjeta de Crédito.
      * Cualquier requerimiento de tarjeta de crédito de Alia se debe colocar el número de la tarjeta enmascarado (visible los 6 primeros números y los 3 últimos dígitos), no puede viajar por texto plano el número de tarjeta de crédito completo, en un mensaje de correo electrónico, SMS, u otro canal de comunicación, etc.
      * Las áreas receptoras de requerimientos, quejas y reclamos de los clientes, administran los mismos según los procesos y manuales internos correspondientes.

## Atención a terceros

* + - Los terceros podrán realizar pagos de estados de cuenta, pre-cancelaciones, solicitar certificados bancarios, siempre y cuando dispongan carta de autorización y copia de cédula de identidad del titular de la tarjeta de crédito.
    - Las autorizaciones a otras transacciones que requiera el tercero adicional a la carta de autorización y copia de cédula del titular deberá contar con la aprobación del Responsable del producto.

## Adquirencia

* + - La División de Negocios Tarjetas de Crédito y a través de sus Oficiales es responsable de la afiliación de establecimientos, capacitación a dependientes, provisión de materiales y generación de promociones y beneficios.
    - La División de Negocios Tarjetas de Crédito será la responsable de retroalimentar a los comercios sobre los resultados alcanzados con la tarjeta de crédito.
    - La División de Negocios Tarjetas de Crédito será la responsable de validar las comercios que el Centro de Análisis de Crédito mantengan operaciones, para proceder con las inactivaciones y cancelaciones de la relación comercial.
    - La División de Negocios Tarjetas de Crédito es responsable de enviar la información al Centro de Análisis de Crédito para la creación de los comercios en el sistema de acuerdo a los requisitos y condiciones establecidas.
    - La División de Operaciones y Administración es responsable de la conciliación y pago a los comercios en los tiempos establecidos en el convenio comercial con cada comercio.
    - Es responsabilidad de la División de Negocios Tarjetas de Crédito o su delegado realizar el correcto uso de la tarjeta de pruebas entregada para la realización del trabajo asignado; es decir, verificar que las autorizaciones sean ingresadas correctamente así como que las anulaciones de compras se registren adecuadamente en el mismo día y no existan operaciones irregulares en las mismas.

## Atención a comercios

* + - La División de Negocios Tarjetas de Crédito es responsable de receptar y atender todos los requerimientos relacionados a la aceptación y operatividad de la tarjeta en los establecimientos, tales como cambio o actualización de datos e información del comercio, del esquema de conexión, entre otros.
    - La División de Operaciones es responsable de atender y gestionar los requerimientos de Establecimientos y Comercios relacionados a reclamos, re-procesos, reportes de información de pagos y entrega de documentos.
    - La División de Canales es responsable de receptar y procesar los vouchers de comercios para su posterior pago o acreditación.

## Tarjetas de pruebas

* + - La tarjeta de pruebas para tarjeta de crédito, estará destinada al monitoreo de POS y conexiones en línea en los diferentes comercios afiliados.
    - Es responsabilidad de la División de Operaciones aprobar las reposiciones de tarjetas así como la emisión de nuevas tarjetas de pruebas en caso de requerirse.
    - En caso de deterioro o pérdida de las tarjetas asignadas es responsabilidad del Oficial de Negocios reportar la novedad para proceder con la reposición respectiva.
    - El control y custodia de las tarjetas de pruebas estará a cargo de la División de Operaciones.
    - La tarjeta de pruebas, estará destinada al monitoreo de POS y conexiones en línea en las diferentes comercios afiliadas, para garantizar su funcionalidad.
    - Las Divisiones que pueden solicitar tarjetas de Prueba son:

a. Negocios

b. Tecnología

c. Auditoría Interna

d. Canales

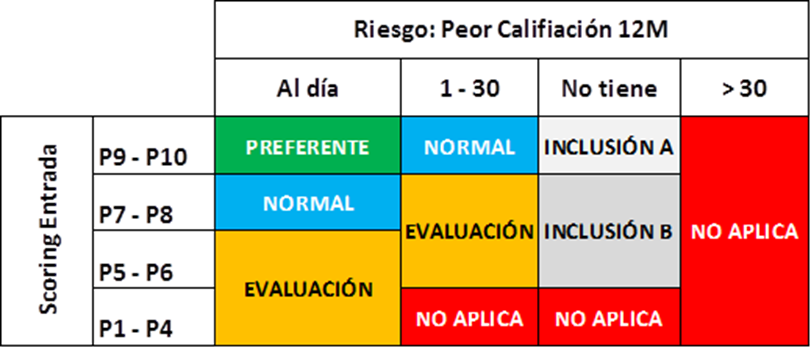
* + - Las tarjetas asignadas al proveedor de POS, serán solicitadas por el Subgerente Regional de Negocios y entregadas a la empresa con acta de entrega – recepción, es responsabilidad del Subgerente Regional hacer conocer a los usuarios que los consumos realizados en calidad de prueba deben ser reversados el mismo día.
    - Bajo ningún concepto se deben realizar consumos personales con las tarjetas asignadas.
    - En caso de existir problemas para realizar las anulaciones correspondientes es responsabilidad de la persona asignada informar a su Jefe inmediato para realizar las regularizaciones que correspondan.

## Emisión de estados de cuenta

* + - La División de Tecnología y Procesos generará en las fechas correspondientes los archivos que sirven para la impresión de los estados de cuenta a través del Courier establecido.
    - El banco será el responsable de digitalizar los estados de cuenta para el envío al proveedor de impresión.
    - La gestión de etiquetado y ensobrado es responsabilidad del proveedor de impresión, y el Courier será el encargado de la entrega y gestión de ubicabilidad del cliente.
    - El estado de cuenta se emitirá únicamente para los titulares de la tarjeta de crédito; los movimientos de las tarjetas adicionales se incluyen en el estado de cuenta generado para el titular de la tarjeta.
    - El estado de cuenta será enviado a la dirección solicitada por el titular de la tarjeta en la solicitud inicial o en la actualización de datos.
    - El cliente podrá también consultar su estado de cuenta a través de los canales electrónicos que el Banco disponga para tal efecto.
    - En caso de que el cliente no haya recibido su estado de cuenta, este podrá ser impreso en oficinas del Banco, pudiendo condonar el costo al cliente por parte de los niveles de aprobación establecidos.
    - El Courier es responsable de entregar toda la información y documentación como resultado de su gestión de ubicabilidad y actualización de datos a fin de que se realicen las respectivas actualizaciones de datos de clientes en el sistema.
    - El área de Operaciones debe dar seguimiento a la gestión del Courier en lo que se refiere a la entrega de los estados de cuenta.

## Requisitos

* Tarjetahabiente
* Requisitos del Sujeto de Crédito
  + - Edad entre 21 y 71 años de edad.
    - Ingresos equivalentes a 1 salario mínimo vital (SMV).
    - Teléfono convencional del cliente.
    - Aplican extranjeros con cédula de identidad, con un tiempo de residencia y de afiliación al IESS de 5 años.
  + Central de Riesgos
    - Máximo 4 deudas en IFIS incluido BS



* + Cargas
    - Se acepta máximo 60% de carga financiera
    - Se acepta máximo 4 cargas familiares
  + Referencias
    - Dos referencias, una de ellas debe ser familiar
    - Referencias deben tener teléfono convencional
    - Referencias de la misma plaza
    - Teléfonos de la misma provincia
  + Barrios y Perímetros
    - Los solicitantes deben vivir y trabajar en las zonas aprobadas por Banco Solidario.
    - [Tabla de barrios y perímetros.](LISTA%20DE%20BARRIOS.xls)

* + Empresas
    - RUC vigente
    - Calificadas por BS (aprobadas o rechazadas)
    - Teléfono convencional en la empresa
  + Instrucción
    - Analfabetos, instrucción elemental, inicial o ninguna aplican con política definida para cada actividad económica
  + Actividad Económica:Se considerará como sujeto de crédito a personas que ejerzan libremente las siguientes actividades económicas:
    - Dependientes: Públicos o Privados
      * Afiliación al IESS
      * Estabilidad laboral:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Segmento** | **Sector Privado** | **Sector Público** |
| **Mayor o igual a** | |
| PREFERENTE | No valida | |
| NORMAL | 12 | 36 |
| INCLUSIÓN A | 12 | 36 |
| EVALUACIÓN | 12 | 36 |
| INCLUSIÓN B | 18 | 36 |

* + - * Empresa calificada por el Banco.
      * Contrato Indefinido
    - Aplican con política especial las siguientes actividades:
      * Religiosos o Clérigos
      * Políticos o PEPs
      * Abogados y afines
      * Empleados de las FFAA y Policías
    - Jubilados y Montepíos
      * Justificación de su condición de afiliado o montepío
    - Independientes, Comerciantes o Profesionales.
      * RUC activo a su nombre y con la misma actividad
      * Estabilidad del negocio/oficina mínimo 1 año
      * Negocio/oficina verificado físicamente por BS
      * Teléfono Particular o Laboral
      * Aplican con política especial las siguientes actividades:
        + Negocios de servicios (internet, cabinas telefónicas)
        + Mercados
        + Choferes sin afiliación al IESS
        + Trabajadores por obra cierta
        + Comisionistas sin relación de dependencia
        + Distribuidores sin local
        + Abogados, Jueces
        + Vendedores de Intangibles, o por catálogo
    - Rentistas
      * RUC activo a su nombre y con la misma actividad
      * RUC vigente mínimo 1 año
    - Política Especial:
      * Además de los requisitos establecidos para el sujeto de crédito, los solicitantes deberán cumplir con la siguiente política especial.
    - Para Dependientes
      * Afiliado al IESS con estabilidad mínima de 5 años
      * Empresa aprobada por BS
      * Ingresos mayores a USD 1,000 mensuales
      * Cupo máximo de aprobación de USD 3000
    - Para Independientes, Comerciantes, Profesionales
      * Negocio/oficina establecido físicamente 5 años en el mismo lugar
      * Ingreso Disponible mayor a $1.000
      * Cupo máximo aprobado $3000
* Documentación requerida
  + Copia legible de la cédula de ciudadanía vigente
  + Solicitud completamente llena en todos sus campos, sin enmendaduras.
  + Formulario de Verificación Física (excepto Quito y Guayaquil) y del Negocio (si aplica) con los datos del cliente.
  + Tarifario de Servicios Financieros.
  + Garantía de Operaciones Crediticias.
  + Hoja de Información Importante.
  + Aceptación de Cobertura Vida y Desgravamen.
  + Justificativos de Actividad Económica y de Ingresos;
  + Dependientes:
    - Empleados privados: último rol de pagos o certificado original de ingresos.
    - Empleados públicos: último rol de pagos.
    - Historia Laboral.
    - Empleados de la Superintendencia de Bancos y sus cónyuges: autorización de la SBS.
  + Profesionales en General:
    - Declaración de Impuesto a la renta de los últimos tres meses.
    - Copia del carné del Colegio o del Título.
  + Comerciantes:
    - Verificación Física del Negocio aprobada por el Banco.
  + Independientes:
    - Declaración de impuesto a la renta de los últimos tres meses.
    - Para vendedores por catálogo las liquidaciones de los tres últimos meses.
  + Transportistas:
    - RUC, matrícula a su nombre y licencia vigente.
  + Rentistas:
    - Copia del impuesto predial actualizado a su nombre o del cónyuge.
    - Contratos vigentes debidamente legalizados.
  + Jubilados y Montepíos
    - Copia del Carné de Jubilado o Montepío.
    - Liquidación actualizada de ingresos (IESS, ISSFA, ISSPOL).
  + Colaboradores del Banco
    - Aplicarán los Colaboradores y se sujetarán a las políticas vigentes para tarjeta de crédito, previa recomendación del Jefe Inmediato.
    - El cupo lo recomendará el Director de RRHH y será aprobado por el Subgerente del Centro de Análisis de Crédito.
    - Además de los documentos vigentes para el sujeto de crédito, deberán firmar la Autorización de Débito.
    - No aplican colaboradores vinculados.
  + Documentos Adicionales según actividad y tipo de cliente que pueden solicitarse para la evaluación crediticia.
  + En el caso de Flujo 5 el acuse de recibo debe ser firmado por el cliente.
  + El Gerente de Agencia o en su ausencia el Jefe Operativo Agencias o Cajero Principal debe validar la identidad del cliente y autentificar con su firma y sello en la copia de cédula los documentos que se envían al Centro de Análisis de Crédito.
  + Todas las solicitudes debe ir ordenado según el [Check List](../CHECK_LIST_DE_TARJETA.xlsx) y revisar la Matriz de Política.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MATRIZ DE POLÍTICA** | | | | | | | | | | | | | |
| **Variable de Política** | **Actividad** | **Documento de Respaldo** | **Política por tipo de cliente** | | | | | | | | **Excepción** | **Rechazo** | **Observaciones** |
| **PREFERENTE** | **NORMAL** | | **EVALUACIÓN** | | **INCLUSIÓN A** | | **INCLUSIÓN B** | No |  |  |
| **Edad** | Todas | Cédula de ciudadanía (Cuando no es posible que la copia de la cédula sea legible, el gerente de agencia puede certificar los datos en la misma hoja, incluyendo la firma del cliente, la firma del gerente y sello del gerente) | 21-70 | | | | 21-65 | | | | No, aplica con política especial |  |
| **Cargas familiares** | Todas | Información declarada por el cliente | 4 | | 3 | | | | | | Para Flujos Inmediatos | En flujo inmediato no se validan las cargas familiares porque no se dispone información, se confía en el carácter del cliente asociado a su perfil de riesgo |
| **# Ifis** | Todas | Consulta información buró | 4 | | 3 | | No valida | | | | No |  |
| **Sector público** | Dependiente (Asalariado) | Información declarada por el cliente | No valida | Nombramiento | | | | | | | No | No, aplica con política especial | En flujo inmediato se utiliza como aproximación al nombramiento la estabilidad laboral > a 3 años |
| **Estabilidad laboral (meses)** | Dependiente (Asalariado) | Historia laboral con máximo un mes de antigüedad o | No valida | >=12 | | | | | | >=18 | No | En flujo inmediato para Sector público se utiliza como aproximación al nombramiento la estabilidad laboral > a 3 años En el caso de asalariados del sector privado se respeta la validación de la estabilidad laboral a través de BDD, independiente de la información del documento de respaldo |
| Rol de pagos máximo un mes de antigüedad y debe indicar fecha de ingreso o |
| Certificado laboral máximo un mes de antigüedad y debe indicar fecha de ingreso |
| Independiente con RUC + de 1 año | 102 A máximo año anterior si declara renta o | Los independientes se gestionan en flujo inmediato sólo por canal Call Center en combinación con el CAC quien debe realizar la verificación del Negocio y solicitar los documentos de respaldo de ingresos, si no tiene respaldos de ingresos, se cuenta con la VF del negocio para validar actividad e ingresos |
| 3 últimos IVA (declaración mensual) si no declara renta |
| 2 últimos IVA (declaración semestral) si no declara renta |
| Independiente sin RUC o con RUC menos de 1 año | Verificación del negocio |
| Rentistas | Contrato o contratos (notarizados) con mínimo 1 año de vigencia + Impuesto predial máximo año anterior. Si es casado o unión libre se aceptará el contrato del cónyuge, adjuntado el documento que certifique de su estado civil. | >=12 | | | | | | |  |
| Jubilados Montepíos | Liquidación de pago mes anterior o | No valida | | | | | | |  |
| Libreta de ahorros con transferencias de los últimos 3 meses |
| **Ingresos** | Asalariado | Historia laboral con máximo un mes de antigüedad o | >=354 | | >=500 | | >=354 | | >=500 | | No | No, aplica con política especial | La Verificación Telefónica como sustento de la confirmación de ingresos  aplica únicamente para clientes de campaña |
| Rol de pagos máximo un mes de antigüedad y debe indicar fecha de ingreso o |
| Certificado laboral máximo un mes de antigüedad y debe indicar fecha de ingreso o |
| Verificación Telefónica aprobada aplica únicamente para clientes de campaña |
| Rentistas | Contrato o contratos (notarizados) con mínimo 1 año de vigencia + Impuesto predial máximo año anterior. Si es casado o unión libre se aceptará el contrato del cónyuge |  |
| Independiente con RUC + de 1 año | 102 A máximo año anterior si declara renta o | En flujo inmediato para las actividades independientes si se desconoce el ingreso se asumirá el salario básico para el cupo pre aprobado Los independientes se gestionan en flujo inmediato sólo por canal Call Center en combinación con el CAC quien debe realizar la verificación del Negocio y solicitar los documentos de respaldo de ingresos, si no tiene respaldos de ingresos, se cuenta con la VF del negocio para validar actividad e ingresos. |
| 3 últimos IVA (declaración mensual) si no declara renta |
| 2 últimos IVA (declaración semestral) si no declara renta |
| Si las declaraciones de Renta o IVA no son suficiente sustento incluir Verificación Física del negocio |
| Independiente sin RUC o con RUC menos de 1 año | Verificación del negocio |
| Jubilados Montepíos | Liquidación de pago mes anterior o |  |
| Libreta de ahorros con transferencias de los últimos 3 meses |
| **Cliente micro Solidario** | Todas | Evarut | No aplica a tarjeta ningún cliente con producto microcrédito vigente | | | | | | | | No | Sí, se debe canalizar con el asesor de microcrédito |  |
| **Vinculado** | Todas | Evarut | No aplica a tarjeta ningún cliente vinculado | | | | | | | | No | Sí |  |
| **Bloqueo duro** | Todas | Evarut | No aplica a tarjeta ningún cliente con esta condición | | | | | | | | No | Sí |
| **Bloqueo Impago** | Todas | Evarut | No aplica a tarjeta ningún cliente con esta condición | | | | | | | | No | Sí |  |
| **Bloqueo duro cónyuge** | Todas | Evarut | No aplica a tarjeta ningún cliente con esta condición | | | | | | | | Para Flujos Inmediatos | Sí |  |
|  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  |  |
| **Políticas específicas:** | | | | | | | | | | | | | |
| • Clientes no videntes deben estar acompañados de un testigo con poder | | | | | | | | | | | | | |
| • Clientes Minusválidos con imposibilidad de firmar deben estar acompañados de un apoderado | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Política Especial** |  |  |
|  |  |  |
|  | **Actividad** | |
| **Política Especial** | **Dependientes** | **Independientes** |
| **Estabilidad Laboral** | >= 12 meses y Empresa aprobada por BS | >= 5 años, en el mismo lugar |
| **Ingreso** | >= 1.000 | >= 1.000 |
| **Cupo máximo** | **500** | **500** |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Clientes que aplican a Política Especial** | |
| Analfabetos, instrucción elemental, inicial o ninguna | Empleados de las FFAA y Policías |
| Clientes con rango atraso B,C,D O E | Independientes con fuente de ingresos:   * Negocios Internet * Cabinas telefónicas * Mercados * Juegos electrónicos * Negocios que atenten contra la moral * Choferes sin IESS * Trabajadores por obra cierta * Comisionistas sin relación de dependencia * Distribuidores sin local * Vendedores de Intangibles |
| Cónyuges de clientes con rango atraso B,C,D O E |
| Vivir y trabajar en zonas no aprobadas por el Banco |
| Religiosos o Clérigos |
| Políticos o PEP'S |
| Abogados, Jueces y afines |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Verificación telefónica** | | | **Verificación Física** | | |
| **Actividad económica** | **Flujo Inmediato** | **Flujo Verificación** | **Flujo Análisis** | **Flujo Inmediato** | **Flujo Verificación** | **Flujo Análisis** |
| Dependiente (asalariado) | 1.- Laboral:  Si presenta historia laboral la VT se realiza al celular o convencional Si no presenta historia laboral la VT se realiza sólo al convencional Se verifica información de tipo de contrato, tipo de ingreso, jefe inmediato y cargo.  **Rechazo o Devolución** Si no trabaja se rechaza Si no contesta se devuelve Si Trabaja y vive fuera de perímetro se rechaza | | | 1.- Domiciliaria: En Quito y Guayaquil no se realiza VF, porque se basa en la dirección de la planilla de servicio básico de acuerdo a lo establecido en el check list. En plazas adicional al servicio básico se realiza verificación domiciliaria. Rechazo: Si no vive ahí se rechaza Si Trabaja y vive fuera de perímetro se rechaza  2.- Negocio: Si la empresa no está creada se hace verificación del negocio. Rechazo: No hay rechazo, porque esta validación es sólo para crear el negocio y facilitar la búsqueda posterior y la estandarización Si trabaja y vive fuera de perímetro se rechaza  Devolución: Si el domicilio y negocio están **en** barrio no habilitado (courier no llega) se devuelve para que canal llene tercera dirección. La tercera dirección debe ser un familiar del cliente.  3.- Tercera Dirección: A todos los clientes que apliquen con tercera dirección Rechazo:  Si no cumple se rechaza. | | |
| 2.- Domiciliaria: Se valida con la referencia personal, se contacta al celular y se valida el convencional que se ha declarado en la solicitud Se pedirán dos tipos de teléfonos: convencional y celular La referencia puede ser familiar o personal a nivel nacional **Rechazo o Devolución:** Si no vive ahí se rechaza Si no se valida convencional se devuelve para actualización Si trabaja y vive fuera de perímetro se rechaza Si no tiene teléfono convencional ni en su trabajo ni en su domicilio se rechaza | | |
| Rentistas | 1.- Domiciliaria: Se valida con la referencia personal, se contacta al celular y se valida el convencional que se ha declarado en la solicitud Se pedirán dos tipos de teléfonos: convencional y celular La referencia puede ser familiar o personal a nivel nacional **Rechazo o Devolución:** Si no vive ahí se rechaza Si no se valida convencional se devuelve para actualización Si trabaja y vive fuera de perímetro se rechaza Si no tiene teléfono convencional ni en su trabajo ni en su domicilio se rechaza | | |
| Jubilados/Montepíos |
| Independiente con RUC + de 1 año |
| Independiente sin RUC o con RUC menos de 1 año | 1.- Domiciliaria: En Quito y Guayaquil no se realiza VF, porque se basa en la dirección de la planilla de servicio básico de acuerdo a lo establecido en el check list. En plazas adicional al servicio básico se realiza verificación domiciliaria. **Rechazo:** Si no cumple se rechaza  2.- Negocio: A todos porque es la fuente de captura de ingresos y determinación de actividad **Rechazo:** Si no tiene negocio se rechaza Si trabaja fuera de perímetro o en barrio no habilitado se rechaza, ya que no se puede confirmar ingresos, actividad y estabilidad. | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Consideración general:** | | | | | | |
| • Las solicitudes con novedades por regularizar no serán devueltas, se permitirá la regularización dentro de los 3 días laborales (72 horas) posteriores al reporte de novedad enviado por parte del CAC, si no se regulariza posterior al plazo establecido se devuelve | | | | | | |

De los aumentos de cupo

El Centro de Análisis de Crédito será el encargado de realizar los aumentos de cupo solicitados por los clientes realizando la respectiva evaluación crediticia.

Los requisitos necesarios para dar trámite a un aumento de cupo son:

* Último rol de pagos o certificados de ingresos. Para el caso de independientes, se realizará la verificación física del Negocio.
* Copia legible de cédula del Titular.
* Evarut del Cliente
* Los Analistas podrán solicitar cualquier documento o información adicional a los aquí establecidos.
* El personal de Plataforma Comercial informará al cliente que el resultado de la solicitud de aumento estará lista máximo en 48 horas.
* Los colaboradores del Banco que requieren un cupo mayor en su tarjeta, se sujetarán al manual comercial vigente para aumentos de cupo.

Masivos

* La División de Riesgo propondrá a la Vicepresidencia de Negocios Tarjetas el aumento de cupo a un grupo determinado de clientes en función de las herramientas de score de crédito y al riesgo asociado al cliente.
* Los colaboradores del Banco no aplicarán a aumentos masivos de cupos.
* Establecimiento afiliado

**Personas Naturales**

* + - Solicitud de afiliación
    - Contrato de afiliación de establecimientos
    - Copia de cédula legible del Represente Legal
    - Copia del RUC actualizado
    - Apertura de cuenta de ahorros (si aplica)
    - Registro de firma autorizada
    - Check List comercios afiliados

**Personas Jurídicas**

* + - [Solicitud de afiliación](file:///C:/Users/VALDIVIEZOM/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.Outlook/YS13QA7H/Anexos/Anexos%201/Solicitud%20de%20Afiliación.pdf)
    - Contrato de afiliación de establecimientos
    - Copia de cédula del representante legal
    - Copia de nombramiento del representante legal (validado por la Superintendencia de Compañías)

## Copia de la escritura de la compañía o acta de constitución.

* + - Copia del RUC actualizado.
    - Copia del certificado de Cumplimiento de la Superintendencia de Compañías.
    - Copia de la declaración de impuestos (última)
    - Copia del certificado de cualquier exención (si aplica)
    - Balances actualizados
    - Nómina de accionistas (validado por la Superintendencia de Compañías)
    - Certificado de cumplimiento de obligaciones IESS
    - [Apertura de cuenta de ahorros](file:///C:/Users/VALDIVIEZOM/AppData/Local/Microsoft/Windows/Temporary%20Internet%20Files/Content.Outlook/YS13QA7H/Anexos/Anexos%201/Solicitud%20de%20Apertura%20de%20Cuenta%20Persona%20Juridica.pdf) o corriente (si aplica)
    - [Registro de firma autorizada](file:///C:/Users/abadl/Desktop/MANTENEDOR%20DE%20CADENAS%20OK/Anexos/Anexos%201/Registro%20de%20Firmas%20Autorizadas1.pdf)
    - [Check list comercios afiliados](file:///C:/Users/abadl/Desktop/MANTENEDOR%20DE%20CADENAS%20OK/Anexos/CHECK%20LIST%20CADENAS%20AFILIADAS.xlsx)

## Administración

* Tarjetahabiente

La División de Riesgos del banco proporciona en conjunto con el producto las especificaciones para que un cliente pueda aplicar a la tarjeta, realizando algunos filtros a los perfiles de segmentación de los clientes. .

Este resultado de análisis es enviado para cargar al sistema y a los canales de venta para que se realice la respectiva gestión.

* Establecimiento afiliado
  + Los comercios deben cumplir con las siguientes características:
    - Ubicación: El comercio debe disponer de un establecimiento comercial constituido, y que se encuentre dentro de la zona urbana de cada ciudad.
  + Los comercios podrán solicitar su afiliación a la tarjeta de crédito a través de los siguientes canales existentes:
    - Ejecutivos de Negocios
    - Plataformas Comerciales – Agencias
  + Los comercios deben firmar el contrato de afiliación con el Banco con sus respectivos anexos y se debe cumplir con todas las cláusulas especificadas en el mismo.
  + El pago al comercio se lo realizará a través de cuenta de ahorros aperturada en el Banco. Podrá aprobarse una cuenta corriente o Unicont (Cuentas Contables) solo bajo aprobación de la Vicepresidencia Negocios Tarjetas de Crédito o la Gerencia de Negocios de Tarjetas de Crédito.
  + La apertura de cuenta de ahorro o corriente para comercios por afiliarse, deberá presentar los requisitos de dicha operación, salvo el depósito inicial, mismo que no será necesario.
  + Es responsabilidad del Oficial de Negocios, recopilar la documentación necesaria para la apertura de la cuenta.
  + El comercio deberá entregar toda la documentación requerida por el Banco en el plazo acordado entre las partes.
  + Es responsabilidad de los Ejecutivos de Negocios presentar las solicitudes de afiliación de comercios con los campos completamente llenos y sin enmendaduras. La información correspondiente a las líneas de negocios deberán estar acordes a las definidas por el Vicepresidente o Gerente de Negocios Tarjetas de Crédito. De presentarse novedades en la información, el Asistente de Centro de Análisis de Crédito deberá proceder con la devolución de la documentación para la regularización.
  + Es responsabilidad del supervisor de establecimientos validar comisiones y documentación previamente el envío al Centro de Análisis de Crédito.
  + Es responsabilidad del asistente de Centro de Análisis de Crédito, una vez presentada la documentación definida, realizar el proceso de Afiliación de Nuevos Comercios en un tiempo máximo de 72 horas.
  + Es responsabilidad del asistente de Centro de Análisis de Crédito, una vez presentada la documentación definida, realizar el proceso de creación de nuevos puntos de venta de Comercios ya existentes en un tiempo máximo de 24 horas.
  + Es responsabilidad del Asistente de Centro de Análisis de Crédito, una vez presentada la documentación definida, realizar el proceso de cambios solicitados por los comercios (RUC, direcciones, propietarios, etc.) en un tiempo máximo de 24 horas.
  + Es responsabilidad del Asistente de Centro de Análisis de Crédito, una vez recibida la comunicación del Oficial de Negocios, realizar las cargas de POS en un tiempo máximo de 24 horas.
  + Es responsabilidad de los Ejecutivos de Negocios reportar al Asistente Operativo de negocios a su vez al Gerente de Negocios Tarjetas de Crédito y luego de su autorización solicitar por correo electrónico la desactivación de códigos de los comercios de acuerdo con la siguiente información: [(FORMATO DE DESACTIVACION DE CODIGOS)](../Anexos/FORMATO%20DE%20DESACTIVACION%20DE%20CODIGOS.xlsx)
    - Código Comercio
    - Código del Establecimiento
    - RUC
    - Cuenta
    - Motivo de la desactivación
    - Requerimiento que será procesado por el Asistente de Centro de Análisis de Crédito en un tiempo máximo de 48 horas.
  + El Asistente de Centro de Análisis de Crédito es responsable de verificar que las comisiones asignadas en la afiliación a comercios se encuentren de acuerdo con la Tabla de Comisiones, caso contrario las solicitudes serán devueltas.
  + De común acuerdo entre el Banco y el comercio afiliado se debe determinar la forma en la que se hará la conexión (POS, línea directa, etc.), estableciendo los requisitos tecnológicos necesarios para cada caso. Para identificar y ejecutar el tipo de conexión el área de Negocios Tarjetas de Crédito será la responsable de coordinar su implementación con las divisiones involucradas.
  + El Oficial de Negocios es quien debe proporcionar información sobre los tipos de venta que puede realizar el comercio, sean corrientes, diferidos normales, diferidos sin intereses o débitos contratados.
  + Los valores, porcentajes, o rangos de comisiones, así como montos mínimos, máximos y límite de piso para autorización estarán definidos en el contrato de afiliación.
  + La modificación de una comisión la solicitará al Asistente de Centro de Análisis de Crédito, a través de un mail con la autorización del Vicepresidente de Negocios y/o Gerente de Negocios Tarjetas de Crédito en el formato establecido [(FORMATO PARA BAJAR COMISIONES)](../Anexos/FORMATO%20%20PARA%20BAJAR%20COMISIONES.xlsx) y enviará vía mail al Asistente del Centro del Análisis de Crédito para que proceda con el cambio.
  + El Oficial de Negocios será el responsable de verificar que la solicitud de afiliación, documentación de respaldo y demás documentos solicitados para la afiliación sean los correctos y estén llenados de manera completa y adecuada.
  + En el evento de que el comercio solicite la modificación de condiciones tales como: forma de pago, teléfono, dirección, etc., el comercio enviará un mail con la firma del funcionario delegado por ésta, con los respectivos documentos de soporte para cada cambio ([FORMATO DE CAMBIO DE LINEA](../Anexos/FORMATO%20%20PARA%20BAJAR%20COMISIONES.xlsx), [FORMATO DE CAMBIO DIRECCION COMERCIO](../Anexos/FORMATO%20DE%20CAMBIO%20DIRECCION%20CADENA.xlsx) y [FORMATO DE CAMBIO LUGAR DE FACTURACIÓN](../Anexos/FORMATO%20DE%20CAMBIO%20LUGAR%20DE%20FACTURACIÓN.xlsx))
  + Es responsabilidad del Oficial de Negocios reportar al asistente de Centro de Análisis de Crédito, el listado de comercios comerciales que pasan de depósito de vouchers manuales a conciliación automática, los primeros días de cada mes, cambio que será realizado en el mismo mes, previo el adendum respectivo. Las solicitudes de cambio enviadas en una fecha posterior a la definida serán consideradas para el proceso en el siguiente mes.
  + Es responsabilidad del Oficial de Negocios verificar que el RUC del comercio que será afiliado esté activo y actualizado, caso contrario la solicitud de afiliación será devuelta por el Asistente de Centro de Análisis de Crédito.
  + Todo cambio de información de comercio, se realizará en un plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la solicitud en el Centro de Análisis de Crédito.
  + El Asistente de Centro de Análisis de Crédito será el responsable de crear los códigos de los comercios, asignar, así como también realizar actualizaciones de los comercios y cancelaciones de códigos.
  + El monto mínimo para compras con tarjeta de crédito en cualquier comercio será USD $1.oo. (negociones con el comercio)
  + **Reproceso****de****vouchers**
    - Es responsabilidad de los Oficiales de Negocio indicar a los comercios afiliados que los re-procesos de vouchers se gestionarán hasta un máximo de 6 meses después que el cliente haya realizado el consumo.
    - La gestión de regularización de vouchers en reproceso será autorizada siempre y cuando el Comercio Afiliado lo solicite a través de carta con firma autorizada de responsabilidad y que asuma el costo en caso de que el cliente no acepte el consumo.
    - Es responsabilidad del Técnico de Operaciones, Oficial de Negocios o Agencias que recibe la carta de solicitud del Comercio, verificar que los consumos se encuentren anulados con el fin de no duplicarlos en el sistema.
    - Es responsabilidad del Gerente de Operaciones analizar y aprobar los requerimientos de Comercios cuyos vouchers no tengan más de 3 meses desde su fecha de emisión, pasado los 6 meses deberá solicitar la autorización al Vicepresidente de Negocios Tarjetas de Crédito.
  + **Administración POS**

**Creación y Eliminación de POS**

* + - El Oficial de Negocios será responsable de elaborar y enviar el formulario para la instalación de nuevos POS en comercios [(FORMATO DE CREACION DE PUNTOS DE VENTA).](../Anexos/FORMATO%20DE%20CREACION%20DE%20PUNTOS%20DE%20VENTA%20ACTUALIZADO.xlsx)
    - El Oficial de Negocios es el responsable de remitir por mail el formato de creación de puntos de Venta, al Centro de Análisis de Crédito para incluir la carga del POS.
    - Es responsabilidad del proveedor del POS enviar vía mail los datos indicados para la eliminación del POS una vez que se haya instalado o retirado el POS del establecimiento, con los siguientes datos.
* Código de comercio del proveedor del POS
* Nombre del establecimiento
* Serie del equipo del proveedor del POS,
* Dirección del establecimiento
* Ciudad donde está ubicado el POS
* Y acción a ejecutar (crear / eliminar).
  + - Es responsabilidad del Oficial de Negocios, validar que los POS se encuentren instalados según lo solicitado.
    - Es responsabilidad del Oficial de Negocios reportar los daños presentados en POS de sus comercios.
    - Es responsabilidad del Asistente de Negocios realizar el requerimiento vía mail al Asistente de Centro de Análisis de Créditos, para el cambio y/o creaciones en el Mantenedor del POS.
  + **Actualización o Modificación de parámetros de comercios afiliados** 
    - Las solicitudes de cambio al esquema de pago por Conciliación Automática, deberán respaldarse con el Adendum de Servicio firmado por el representante del Establecimiento, mismo que será gestionado por el Oficial de Negocio, junto con el formato “Planilla de Información de Comercios” y la siguiente documentación para el respectivo proceso por del Centro de Análisis de Crédito:
  + **Personas Naturales y Jurídicas**
    - Copia de Cédula del Propietario
    - Copia del RUC
    - Una vez realizado el cambio en el sistema se deberá reportar vía mail a Operaciones y Tecnología el cambio ejecutado adjuntando el archivo con los comercios procesados.
    - Si existe cambio de RUC del comercio, el Oficial debe proceder como si fuera una nueva afiliación manteniendo las mismas condiciones de comisiones y enviando una nueva documentación para el proceso.
    - Es responsabilidad del Oficial de Negocios verificar que el RUC del comercio que será afiliada esté activo y actualizado, caso contrario la solicitud de afiliación será devuelta por el Asistente de Centro de Análisis de Créditos.
    - Para realizar cualquier cambio de información, el Oficial de Negocios deberá presentar el respectivo documento de respaldo.
* **Cuenta Acreditación o Dirección del Local:** Carta Firmada por el Representante Legal.
* **Tipo de Contribuyente:** Documento de Respaldo del SRI (adjuntar copia de Resolución del SRI se lo realizara únicamente el primer día de cada mes).
* **Comisión:** Respaldo según tabla de niveles y autorización respectiva.
* Todo cambio de información de comercio, se realizará en un plazo máximo de 24 horas desde que se recibe la solicitud en el Centro de Análisis de Crédito.
  + **Cupo Adicional para Comercios Afiliadas**
    - El Vicepresidente o Gerente de Negocios Tarjetas de Crédito aprobará los comercios en las cuales se aplicará un incremento de cupo para las compras que realicen los clientes de Tarjeta de Crédito, así como el porcentaje de incremento y el periodo durante el cual aplica.
    - El Gerente de Negocios Tarjetas de Crédito notificará vía mail el ajuste al Oficial de Negocios y  Asistente de Centro de Análisis de Créditos para aplicar el cambio en el mantenedor:
  + **POS –** 
    - El Asistente de Negocios envía correo electrónico al Asistente de Centro de Análisis de Créditos el código homologado, desde que se recibe el correo tiempo máximo de respuesta es de 24 horas.
    - El único documento de respaldo es el correo enviado por Negocios.
    - Es responsabilidad de los Ejecutivos de Negocios reportar al Gerente de Negocios Tarjetas de Crédito y luego de su autorización solicitar por mail en el formato establecido la desactivación o activación de códigos de los comercios de acuerdo con la siguiente información:
    - Código Comercio
    - Código del Establecimiento
    - RUC
    - Número de Cuenta
    - Motivo de la desactivación
    - Requerimiento que será procesado por el Asistente de Centro de Análisis de Crédito en un tiempo máximo de 48 horas.
    - Es responsabilidad de Subgerente de Negocios Tarjetas de Crédito controlar que los códigos de los Ejecutivos de Negocios se mantengan activos y actualizados en el sistema para que la vinculación a las solicitudes de afiliación sea la correcta.
    - La modificación de una comisión se hará previo mail de autorización del Vicepresidente o Gerente de Negocios Tarjetas de Crédito y el Gerente de Producto Tarjetas.
    - La instrucción de inactivación de un comercio puede ser dada por el Banco: División de Riesgos, Vicepresidencia o Gerencia de Negocios Tarjetas de Crédito; o por decisión de la propia comercio.
    - En caso de ser a petición del Banco la cancelación o bloqueo de una cuenta, el Oficial de Cuentas remitirá al Área de Negocios hasta el día 15 de cada mes el listado de Comercios que no hayan tenido movimiento durante 6 meses consecutivos y con saldos bajos.
    - El Oficial de Negocios se encargará de gestionar, propiciar y apoyar a la comercio con el fin de incentivar las ventas con Tarjeta de Crédito y en caso de mantenerse la situación  por 6 meses consecutivos, solicitará al Oficial de Cuentas para que se realice la cancelación de la cuenta, previa inactivación de su código.
    - Es responsabilidad de los Ejecutivos de Negocios, antes de solicitar la inactivación de un comercio o punto de venta, verificar que el establecimiento no mantenga débitos pendientes. En caso de existir débitos pendientes deberá gestionar directamente con el comercio la regularización de los valores.
    - Las causales de inactivación de comercios pueden producirse por:
    1. Liquidación comercio
    2. Baja facturación
    3. Establecimiento riesgo Súper Compañías
    4. Sucursal a principal
    5. Autofinanciación
    6. Solicitud comercio
    7. Especialidad errada
    8. Recarga comisión
    9. Rechaza Tarjetas de Crédito
    10. Error en dirección
    11. Disposición de la SIB
    12. Alteración de vales
    13. Incumple negocios
    14. Ubicación geográfica
    15. Vende mercadería usada
    16. Fraude
    17. Mal uso de códigos
    18. Falta documentación
    19. Códigos sin uso
    20. Enlace comercios
    21. Transacciones inusuales injustificadas en la cuenta del comercio.
    - El inicio de relación comercial se podrá realizar con todas las personas naturales y jurídicas, excepto con aquellas que estén expresamente impedidas por disposiciones legales y lineamientos internos del Banco.
    - Si existen transacciones realizadas en los comercios o establecimientos que por su número, cantidad de transacciones o por características particulares de las mismas no se ajusten a las actividades y perfil económico del cliente; o se detecta señales de alerta establecidas en las Normas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, el funcionario del Banco está obligado a solicitar los respectivos justificativos documentales al cliente y analizarlos, en el caso de ser inexistentes o no razonables, corresponde reportar de manera inmediata a su nivel de supervisión y al Oficial de Cumplimiento para su seguimiento y definición.

## Registro, Validación Y Custodia

* Tarjetahabiente

El manejo de los expedientes de crédito estará integrado por la siguiente información y condiciones:

1. **Requisitos Básicos**

Se mantendrá expedientes individuales para cada uno de los clientes de tarjetas de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo.

1. **Carpeta de Crédito**

La carpeta de crédito está integrada por la siguiente información:

1. **Informe básico del cliente**

Suministrar una información básica y general del cliente tales como:

* Datos personales del Titular y/o Cónyuge
* Ubicación Geográfica (Análisis Domiciliario (Domicilio y Negocio))
* Actividad Económica
* Referencias Personales
* Referencias Comerciales
* Referencias Financieras

1. **Nivel de Aprobación**

Contiene toda la información respecto al cupo aprobado, así como el nivel de aprobación quien registra su sello y firma constancia de la aprobación.

1. **Información Financiera (Estados Financieros)**

Se archivarán todos los documentos relacionados con la situación financiera de los clientes, o sea:

* Estado de situación financiera del deudor, para el caso de la personas naturales información que va incluida en la solicitud de Crédito.
* Declaración de Ingresos y Gastos, para el caso de independientes o dependientes.
* Flujo de caja o proyecciones financieras, de ser necesario.
* Cualquier otro documento relacionado con la condición financiera pasada, presente y futura del deudor, de ser necesario.

**Consideraciones Generales**

* Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales.
* Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados de la institución financiera.
* Todos los expedientes luego de su aprobación son custodiados en el Archivo General.
* Los expedientes rechazados serán destruidos por el Centro de Análisis de Crédito.
* El área de Revisoría y Control será el responsable del manejo de las carpetas de los clientes.
* El inicio de relación comercial con personas expuestas políticamente - PEPs, serán aprobadas por el Gerente de Producto Tarjetas de Crédito en coordinación con la División de Cumplimiento.

## Análisis y Aprobación

* + La División de Riesgos, a través de su área del Centro de Análisis de Crédito, deberá validar que las solicitudes de tarjetas de crédito cumplan con los requisitos y documentación definidos en los procesos establecidos.

## Activación de Tarjeta de Crédito Alia

* **Impresión en Plataforma Comercial en oficinas con presencia del cliente**
* En esta situación la tarjeta de crédito se entregará exclusivamente al titular, NO debe entregarse a terceras personas, ni aún si presentan cartas de Autorización.
* Toda tarjeta de Crédito Titular debe ser entregada una vez que el cliente haya estampado su firma en el reverso de la tarjeta.
  + Es responsabilidad de la Plataforma Comercial validar la identidad del cliente que es lo siguiente:
    - Verificar la foto del documento de la cédula de ciudadanía o pasaporte (en el caso que sea extranjero) corresponda a la del cliente que presencialmente está solicitando un servicio al Banco;
    - Validar que la firma insertada en los documentos que suscribe el cliente en la oficina, corresponda a la firma que se encuentra en la cédula de ciudanía o pasaporte (en el caso que sea extranjero) presentado por el cliente y verificar contra el sistema.
  + Si es cliente, que los datos que constan en la cédula de ciudadanía sean los mismos que constan registrados en el sistema (campos básicos como número de identidad, nombre del cliente, nacionalidad, lugar y fecha de nacimiento) y realizar preguntas de confirmación como:
  + Dirección de Domicilio
  + Fecha de Pago de la Tarjeta de Crédito
  + Último consumo realizado con la Tarjeta de Crédito
* De igual forma la Plataforma Comercial revisa la cédula de ciudadanía y constata que ésta no cuente con características de haber sido adulterada y que no se encuentre caducada.
* Todas las verificaciones de datos tendrán como principio el permitir al cliente que mencione la información y NO que el personal de Plataforma la dicte.
* Toda impresión y entrega de tarjeta de crédito deberá estar soportada por el formulario automatizado “Acuse de Recibo”.
* De ser necesario una reimpresión del formulario “Acuse de Recibo”, solo se lo podrá reimprimir el mismo día en que se imprimió la tarjeta y con clave de supervisor.
* Es responsabilidad de la Plataforma Comercial luego de entregar una clave para tarjetas nuevas o por reposición, informar al cliente que debe realizar el cambio correspondiente en el ATM.
* En caso de que un acuse de recibo se extravíe o se encuentre mal firmado y que no se haya podido reimprimir el mismo día, es responsabilidad de la Plataforma Comercial solicitar autorización por mail al Gerente de la Agencia, emitir un acuse manual y receptar la firma del cliente en un período máximo de 48 horas.
* Es responsabilidad del Gerente de Agencia consignar su rúbrica y sello en los acuses manuales autorizados y que se encuentren regularizados previo a su archivo en la Oficina adjuntando el acuse con errores.
  + **Impresión de Tarjetas para entregas fuera de Oficinas**
* Para las visitas a los clientes ya sea al domicilio o trabajo se considerarán las restricciones de barrios no habilitados y las visitas podrán realizarse todos los días, incluidos fines de semana y feriados, es decir, podrán entregarse en los días en que la oficina de El Banco tenga atención al público, cualquier excepción a esta política debe ser conocida y autorizada por mail por el Gerente de la Agencia.
* La Plataforma Comercial será la responsable de la elaboración del Cronograma de Visita a los Clientes, mismo que será puesto en consideración del Gerente de Agencia para la aprobación respectiva. Para ello utilizará un “Formato de Visitas y Entrega de Tarjetas”.
* El cronograma de Visita a Clientes deberá contener números telefónicos convencionales para facilitar el contacto con el cliente y así poder habilitarla para su utilización.
* Para el caso de tarjetas las Plataforma móviles, el Gerente de Agencia deberá autorizar la impresión del plástico vía correo a la Plataforma Comercial fija, sin embargo, la elaboración del cronograma de visitas será responsabilidad de la Plataforma móvil, en tanto que la aprobación será responsabilidad del Gerente de Agencia, ingresando dichas tarjetas al proceso definido para este tipo de entregas fuera de oficinas.
* El Gerente de la Agencia será quien apruebe y verifique las citas coordinadas y señaladas en el “Formato de Visitas y Entregas” y realizará las confirmaciones adicionales que considere necesarias para tener la certeza de que no existieron problemas durante el proceso de entrega.
* Será responsabilidad de la Plataforma Comercial, la impresión de la tarjeta de Crédito así como de los documentos que respalden la entrega al cliente y su regularización hasta el archivo de los mismos.
* Toda Tarjeta de Crédito que va a ser entregada fuera de oficinas, deberá ser bloqueada y su desbloqueo se realizará una vez que la Línea de Supervisión de la Oficina (Gerente de Agencia / Jefe Operativo Agencias / Cajero Principal) hayan recibida la información del cliente y validado el mismo.
* Los servicios y beneficios adicionales a la tarjeta de crédito como por ejemplo, Avances de efectivo, entrega de claves, etc., deben ser comercializados en las oficinas del Banco con la presencia física del cliente.
* Si la Plataforma Comercial móvil no pudo realizar la entrega de la tarjeta de crédito al cliente, los plásticos deberán ser ingresados a Custodia en bóveda (Libro de Control) y estarán bajo la Supervisión del Jefe Operativo Agencias hasta que se concrete una segunda cita con el cliente, luego de lo cual se deben descargar del Libro de Control de Documentos con la firma tanto del personal de Plataforma Comercial móvil como del Jefe Operativo Agencias.
* Si por algún motivo, después de la segunda visita al cliente, no se pudiera entregar la tarjeta de crédito, la Plataforma Comercial móvil debe solicitar la cancelación en el sistema de la tarjeta y el plástico ingresará al proceso normal de Control de Plásticos para tarjetas Canceladas, en estos caso, se debe adjuntar la autorización por mail impresa del Gerente de la Agencia y debe constar la firma y sellos de la Plataforma Comercial y del Jefe Operativo Agencias / Gerente de Agencia en el formulario de Cancelación de Tarjetas como constancia de lo actuado, pues no existirá la firma del cliente.
* Las tarjetas de crédito impresas y que no hayan podido ser entregadas a los clientes serán canceladas máximo hasta el mes siguiente de la fecha de impresión.

# EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD DE PAGO

La capacidad de pago es la cantidad máxima del ingreso que se puede destinar al pago de la cuota de la tarjeta de crédito.

## Capacidad de pago mensual clientes flujo automático y verificación

La capacidad de pago está dada por:

*Capacidad de Pago Mensual =*

*Ingreso Disponible × Factor sobre el ingreso disponible*

Donde:

Ingreso Disponible =

Ingreso bruto × (1-Factor Gasto Básico) – cuota interna – cuota externa

Con:

Factor Gasto Básico = 20% del ingreso bruto

Cuota Interna = total cuota mensual del cliente en el banco.

Cuota Externa =

Total cuota en otras instituciones proporcionada por el buró de crédito

Ò

10% del total del saldo no hipotecario más 1% del saldo hipotecario

Factor sobre el ingreso disponible =70%

## Capacidad de pago mensual clientes flujo análisis

La capacidad de pago está determinada por:

*Capacidad de Pago =*

*Ingreso Disponible × (Factor Variable en base al perfil del cliente - % Carga Financiera actual)*

Donde:

Ingreso Disponible =

Ingresos Fijos + Ingresos Variables + Ingresos Adicionales + Ingresos Familiares – Gastos

Factor Variable en base al perfil del cliente:

Es el factor que castiga acorde al perfil del cliente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Riesgo Cliente** | | | |
| **Tipo de Cliente** | **Bajo** | **Medio** | **Alto** | **NSC** |
| Cliente | 33% | 27% | 21% | 21% |
| Ex Cliente | 33% | 27% | 21% | 21% |
| Ex Cliente Bancarizado |  | 36% | 30% |  |
| No Cliente Bancarizado | 33% | 27% | 21% | 21% |
| No Cliente No Bancarizado | 27% | 21% | 15% | 15% |

La categoría riesgo cliente, está dada por los perfiles de originación y comportamiento.

% Carga Financiera actual =

Carga Financiera mensual / Ingreso Disponible

Donde

Carga Financiera mensual =

Suma de todas las cuotas mensuales por deudas financieras

*Ó en caso de no presentar sustentos*

Carga Financiera mensual =

10% Saldo no hipotecario + 1,4% del saldo hipotecario – valor cuota del crédito a renovar

## Forma de Pago

* Cada mes se generará un estado de cuenta en el cual se incluye adicional a la información de cupos, movimientos y fechas, los valores a pagar por parte del tarjetahabiente.
* Las fechas de pago para Tarjeta de Crédito serán en días laborales (primer día hábil de su fecha de pago), es decir el Cliente no tendrá fechas de pago en fines de semana y feriados nacionales.
* En el estado de cuenta se presentarán las modalidades de pago del estado de cuenta generado:
  + Mínimo a Pagar: Es el valor mínimo que debe ser cancelado hasta la “Fecha máxima de pago”.

Al optar por el pago mínimo se acoge a diferir los consumos corrientes (en caso de que se hayan generado operaciones bajo esta modalidad) al plazo definido por el Banco.

* + Total a Pagar: corresponde al pago de la totalidad del valor del estado de cuenta vigente, el valor se compone por la totalidad de los consumos corrientes (en caso de que se hayan generado operaciones bajo esta modalidad) más las cuotas del periodo de los consumos diferidos.
* Los tarjetahabientes que no cancelen el día su estado de cuenta, los consumos corrientes pasaran a diferidos automáticamente a 15 meses.
* Los tarjetahabientes pueden realizar abonos para el pago de su estado de cuenta, indicando la modalidad de pago seleccionada; una vez seleccionada la modalidad, los abonos aplican a dicha modalidad.
* Los tarjetahabientes también podrán optar por la opción de pre cancelación de consumos que contempla únicamente las operaciones diferidas que generarán sus cuotas en estados de cuenta futuros; no incluye consumos pendientes de conciliar ni consumos en un estado de cuenta vigente.

## Canales de pago

* El cliente puede realizar el pago de sus estados de cuenta en:
  + Oficinas del Banco
  + Agencias Servipagos
* El cliente puede realizar una pre-cancelación únicamente en las oficinas del Banco.

# SEGMENTACIÓN DE CLIENTES

Los segmentos de clientes de tarjeta son:

* VIP
* Preferente
* Movilización A
* Movilización B
* Normalización A
* Normalización B
* Nuevos 6M
* Nuevos + 6M
* Inactivos

# ADMINISTRACIÓN DE EXCEPCIONES



* En caso de temas no expuestos en el manual comercial y política de crédito, lo autoriza la Vicepresidencia.

# APROBACIONES O NEGOCIACIONES DE SOLICITUDES

* La activación de la tarjeta de crédito se la realizará en un **máximo de 48 horas** después de la impresión y entrega de la tarjeta.
* El Analista de Crédito aprueba la solicitud en el sistema y automáticamente se activa la tarjeta.
* Se debe enviar reporte a las Agencias con el resultado obtenido al final del día con el fin de comunicar que solicitudes fueron aprobadas, rechazadas o por regularizar.

# SEGUIMIENTO Y COBRANZA ADMINISTRATIVA

## Acciones Prohibidas en la Gestión de Cobranza

Está totalmente prohibido:

* Usar lenguaje abusivo
* Unas la fuerza física
* Gritarle al cliente
* Humillar públicamente al cliente
* Violar el derecho a la privacidad del cliente
* Discriminar basándose en la etnicidad, género, orientación sexual, creencia religiosa, opinión política o discapacidad
* Participar en corrupción, soborno, hurto
* Participar en hostigamiento sexual o moral

## Condiciones Generales

Banco Solidario en función de las normativas vigentes establece herramientas de Normalización conforme a la política de normalización.

# REFERENCIAS

* El presente Manual deberá ser interpretado e implementado considerando la normativa legal emitida por los organismos de control y a la luz de los lineamientos y disposiciones contenidas en PPGS institucional, con especial atención en:
* El estatuto social del Banco
* La política de crédito.
* La política de riesgos.
* El manual de administración integral de riesgos.
* Las normas de cobranza y normalización.
* La política de calidad de servicio.
* El manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
* El código de conducta ética.
* El reglamento interno.

# FORMATOS RELACIONADOS

* [Solicitud de Tarjeta de Crédito](../Anexos/Solicitud%20de%20Tarjeta%20de%20Credito%20Alia.pdf)

* [Formulario de Verificación Física](../Anexos/Formulario%20Verificacion%20Fisica.pdf)
* [Formulario de Verificación Física del Negocio](../Anexos/Formulario%20Verificacion%20Fisica%20del%20Negocio.pdf)
* [Hoja oferta de seguros](../Anexos/Hoja%20Oferta%20Seguros.pdf)

* [Seguro Asistencia Fácil](../Anexos/Solicitud%20Asistencia%20Facil.pdf)
* [Seguro de Vida y Desgravamen](../Anexos/Solicitud%20Vida%20y%20Desgravamen.pdf)

* [Garantía de Operaciones Crediticias](../Anexos/Garantia%20de%20Operaciones%20Crediticias.pdf)

* [Tarifario](http://portalsolidario/Documentos%20PDF/Tarifario_Clientes.PDF)

* [Hoja de información importante](http://portalsolidario/Documentos%20PDF/Tarifario_Clientes.PDF)

* [Registro de Firmas](../Anexos/Registro%20de%20Firmas.pdf)

# DIFUSION Y COMUNICACIÓN

* El presente Manual Comercial será comunicado y difundido a los responsables a través del procedimiento establecido para el efecto en la Política de Administración de Procesos y será publicado en el PPGS institucional.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Histórico de Cambios** | | | | |
| **Fecha** | **Versión** | **Modificado por** | **Aprobado por** | **Descripción del cambio** |
| **04-14** | **001** | **Luis Abad /**  **Lenin Sotalin** | **Federico** Sauerbrey / Ángel Chávez | **Documento Original** |
| **05-14** | **002** | **Luis Abad /**  **Lenin Sotalin** | **Federico** Sauerbrey / Ángel Chávez | * **Actualización, se incluye Cobranza Administrativa Manejo de Expedientes, Requisitos de aplicación a Tarjeta de Crédito, Afiliación de Comercios, Modificaciones y Excepciones** |
| **11-14** | **003** | **Luis Abad** | **Federico** Sauerbrey / María del Carmen Monroy /  Roberto Rocha /  Eliana Arostegui | * **Actualización, se quita lo referente a Visa, Tabla de Barrios, cargos, se añade en el glosario se añade que es validar la identidad del cliente, autentificación de documentos, política especial y servicios financieros, se actualiza la documentación que necesita el cliente para solicitar una tarjeta de crédito, se actualiza los requisitos del sujeto de crédito y cobranza administrativa.** |
| **01-15** | **004** | **Karla Morales** | **Federico Sauerbrey / María del Carmen Monroy** | * **Incorporación de términos en el Glosario.** * **Se Incluye el Cálculo en Cupo para Tarjeta.** * **Incorporación de Capacidad de Pago Flujo Análisis.** |
| **04-15** | **005** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez** | * **Incorporación de términos en el Glosario.** * **Se incluye Matriz Política Alia y Cobranza Administrativa** |
| **09-15** | **006** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez** | **Se Actualiza:**   * **Cambio de plazo para el Súper Avance se podrá diferir de 12 a 18 Meses.** * El diferido automático de consumos corrientes pasa de 12 meses a un plazo  de **10 meses**, esto aplica para el caso de clientes que pagan el valor mínimo o pagan con atraso y tiene consumos corrientes |
| **11-15** | **007** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez** | **Se Incluye el**   * **Aprobación de solicitudes de Tarjetas.** * **Autorizaciones Transaccionales** |
| **01-16** | **008** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez /**  **Gabriela Donoso** | **Actualización:**   * Las fechas de pago para Tarjeta de Crédito de Emisión Propia serán en días laborales. * Cualquier requerimiento de Tarjeta de Crédito de Emisión Propia se debe colocar el número de la tarjeta enmascarado (visible los 6 primeros números y los 3 últimos dígitos), no puede viajar por texto plano el número de Tarjeta de Crédito completo, en un mensaje de correo electrónico, sms, u otro canal de comunicación, etc. |
| **02-16** | **009** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez /**  **Gabriela Donoso** | **Actualización**   * **Cambio de parámetros de Súper Avance y Monto Cero** desde 12 a 36 meses. |
| **03-16** | **010** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez /**  **Gabriela Donoso** | * El diferido automático de consumos corrientes pasa de 10 meses a un plazo de **15 meses**, esto aplica para el caso de clientes que pagan el valor mínimo o pagan con atraso y tiene consumos corrientes. |
| **04-16** | **011** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez /**  **Gabriela Donoso** | **Actualización**   * El porcentaje del cupo de avance está sujeto al segmento al que pertenece el cliente, y va en un rango entre el 0% y 40%. * Tabla de porcentajes de avance según segmento * El canal será el encargado de validar la identidad del cliente, incluyendo firma en documentos * Planilla de servicios básicos, tendrá una vigencia de dos meses de antigüedad. * Cajeros automáticos propios: los tarjetahabientes podrán realizar avances en efectivo desde $50 hasta $400 a través de este canal y diferirlos desde 3 hasta 24 meses. |
| **05-16** | **012** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez /**  **Gabriela Donoso** | **Actualización**   * **Matriz de Política Alia** * **Transacciones inusuales injustificadas en la cuenta del comercio** |
| **07-16** | **013** | **Luis Abad** | **Directorio** | * **Re-Calificación(autorización para el ejercicio de actividades financieras)** |
| **09-16** | **014** | **Luis Abad** | **Federico Sauerbrey / Ángel Chávez /**  **Carlos Bambino** | **Actualización**   * **Matriz de Política Alia.** * **Check List de Tarjeta de Crédito.** * **Listado de Barrios.** |